

CONDUITE À TENIR LORS D'UNE AGRESSION

FICHE 5

✓ Reconnaître les signes avant-coureurs

Objectif : éviter l'escalade de la violence



✓ Pendant une agression physique Objectif : Éviter l'aggravation de la violence



AGRESSIONS EXTERNES

CONDUITE À TENIR LORS D'UNE AGRESSION

FICHE 5

✓ Pendant une agression verbale Objectif : Éviter l'escalade de la violence

Essayer de désamorcer l'agressivité de l'autre

- **garder son calme**, éviter les explosions de colère et les gestes brusques ;
- essayer de gérer son propre stress et ses émotions ;
- rester centré sur la résolution du problème ;
- se maintenir dans un cadre professionnel ;
- **éviter toute attitude agressive** (doigt pointé, regard dur, sourire narquois, bras croisés, mains sur les hanches)

- **se mettre physiquement à niveau** (les 2 interlocuteurs assis ou les deux debout) **et à distance** (respect du cadre personnel : 1 mètre environ)
- Selon les cas, **essayer d'isoler l'agresseur** (déplacement du client dans un bureau, hors de la vue du public ; une agressivité est amplifiée par la présence du public)

Attitude d'écoute neutre et bienveillante (sans jugement préconçu)

- **savoir se taire, écouter la personne** jusqu'au bout ; ne pas lui couper la parole ; adopter un ton calme et posé ;
- **ne pas crier, ni même hausser le ton** ; au contraire, baisser le timbre de la voix ; rester calme, poli, ferme et intègre ;
- ne jamais donner d'ordres ou de conseils ;
- ne pas promettre n'importe quoi, ne pas juger, ni culpabiliser l'interlocuteur ;
- **utiliser des marques de respect** (Monsieur, vouvoiement...) ;
- personnaliser la relation (dire "je" et non pas "on" ou "le service") ;
- laisser la personne s'exprimer tant qu'il n'y a pas de menaces personnelles ; une objection exprimée perd en partie de sa charge négative et peut en cacher une autre.

Reconnaissance du vécu de l'autre et le cas échéant de son préjudice

- éviter les "oui, mais", "ce n'est pas ma faute", "c'est le règlement" ;
- exploiter les propres arguments de l'agresseur ; analyser le problème en prenant appui sur des faits précis ; **faire clarifier les points de désaccord** mais ne pas relever les points de détail ;
- permettre l'expression de tous les griefs ; **rechercher les causes d'agressivité et les attentes de l'agresseur** ;
- ne pas nier ou minimiser le problème ;
- montrer que l'on a perçu son agressivité "vous avez raison d'exprimer ce que vous ressentez", "je comprends votre point de vue"...



Ne pas hésiter, en cas d'aggravation de la situation, à passer la main à un collègue ou à un supérieur ; à l'extrême, quitter les lieux et appeler de l'aide.

AGIR EN CAS D'AGRESSIONS EXTERNES

